МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение международных отношений

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Минзарипов Р.Г.
_____
"___"_____20___ г.

Программа дисциплины

Административная офисная технология ФТД.Б.2

Направление подготовки: 031900.62 - Международные отношения
Профиль подготовки: не предусмотрено
Квалификация выпускника: бакалавр международных отношений со знанием иностранного языка
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):
Попов Л.М.
Рецензент(ы):
-

СОГЛАСОВАНО:
Заведующий(ая) кафедрой:
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г
Учебно-методическая комиссия Института международных отношений, истории и востоковедения (отделение международных отношений):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No

Казань
2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) заведующий кафедрой, д.н. (профессор) Попов Л.М.
Кафедра психологии личности отделение психологии , Leonid.Popov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

понимание роли системы обмена информацией в управлении предприятиями;

ознакомление с методами анализа бизнес-процессов посредством анализа документопотоков;

ознакомление с основными видами коммуникативных процессов;

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " ФТД.Б.2 Факультативы" основной образовательной программы 031900.62 Международные отношения и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Данная дисциплина относится к профессиональному циклу.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-12 (общекультурные компетенции)	- способность понимать сущность и значения информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасность и угрозы, возникающие в этом процессе, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны
ОК-13 (общекультурные компетенции)	- владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

основные понятия, связанные с анализом систем документооборота;

возможности анализа документопотоков организации;

формы коммуникации, распространенные в офисной практике.

2. должен уметь:

анализировать документопотоки - основу функционирования административной системы предприятия с точки зрения менеджера;

использовать знания о возможностях оптимизации систем документопотока и их применение в работе организации;

разбираться в особенностях систем документационного обеспечения управления;

применять знания о построении системы внутренних устных и письменных коммуника-ций в работе организации и построении системы управления.

управлять административной офисной системой организации

3. должен владеть:

терминологическим аппаратом дисциплины;

навыками самостоятельного усвоения новых знаний в данной области;

-

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции делопроизводства, документопоток, документооборот. Общие и специфические функции документов. Классификация документов. Характеристики документопотока.	7		7	0	0	устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Тема 2 Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодательством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с исходящими и входящими документами. Цели и этапы контроля исполнения документов. Документы обязательного контроля. Правила формирования дел.	7		7	0	0	устный опрос
3.	Тема 3. Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.	7		7	0	0	устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
4.	Тема 4. Тема 4. Письменная коммуникация. Внешние и внутренние формы письменной коммуникации: письма и докладные записки. Инструкции. Документирование при выполнении некоторых распространенных офисных процедур: поиск новых сотрудников, организация совещаний.	7		7	0	0	устный опрос
5.	Тема 5. Тема 5. Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы электронного документооборота на предприятии	7		8	0	0	контрольная работа
.	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	зачет
	Итого			36	0	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Тема 1. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции делопроизводства, документопоток, документооборот. Общие и специфические функции документов. Классификация документов. Характеристики документопотока.

лекционное занятие (7 часа(ов)):

Документационное обеспечение управления, функции делопроизводства, документопоток, документооборот. Общие и специфические функции документов. Классификация документов. Характеристики документопотока.

Тема 2. Тема 2 Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодательством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с исходящими и входящими документами. Цели и этапы контроля исполнения документов. Документы обязательного контроля. Правила формирования дел.

лекционное занятие (7 часа(ов)):

Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с исходящими и входящими документами. Цели и этапы контроля исполнения документов. Документы обязательного контроля. Правила формирования дел.

Тема 3. Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.

лекционное занятие (7 часа(ов)):

Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.

Тема 4. Тема 4. Письменная коммуникация. Внешние и внутренние формы письменной коммуникации: письма и докладные записки. Инструкции. Документирование при выполнении некоторых распространенных офисных процедур: поиск новых сотрудников, организация совещаний.

лекционное занятие (7 часа(ов)):

Инструкции. Документирование при выполнении некоторых распространенных офисных процедур: поиск новых сотрудников, организация совещаний.

Тема 5. Тема 5. Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы электронного документооборота на предприятии

лекционное занятие (8 часа(ов)):

Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы электронного документооборота на предприятии

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Тема 1. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции делопроизводства, документопоток, документооборот. Общие и специфические функции документов. Классификация документов. Характеристики документопотока.	7		подготовка к устному опросу	7	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Тема 2 Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодательством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с исходящими и входящими документами. Цели и этапы контроля исполнения документов. Документы обязательного контроля. Правила формирования дел.	7		подготовка к устному опросу	7	устный опрос
3.	Тема 3. Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.	7		подготовка к устному опросу	7	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
4.	Тема 4. Тема 4. Письменная коммуникация. Внешние и внутренние формы письменной коммуникации: письма и докладные записки. Инструкции. Документирование при выполнении некоторых распространенных офисных процедур: поиск новых сотрудников, организация совещаний.	7		подготовка к устному опросу	7	устный опрос
5.	Тема 5. Тема 5. Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы электронного документооборота на предприятии	7		подготовка к контрольной работе	8	контрольная работа
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В процессе реализации учебной программы по дисциплине "Административные офисные технологии" используются такие образовательные технологии, как: лекции, семинары, обсуждение материалов по темам семинаров, решение практических задач на семинарах и в качестве домашнего задания.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Тема 1. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции делопроизводства, документопоток, документооборот. Общие и специфические функции документов. Классификация документов. Характеристики документопотока.

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 2. Тема 2 Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодательством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с исходящими и входящими документами. Цели и этапы контроля исполнения документов. Документы обязательного контроля. Правила формирования дел.

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 3. Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 4. Тема 4. Письменная коммуникация. Внешние и внутренние формы письменной коммуникации: письма и докладные записки. Инструкции. Документирование при выполнении некоторых распространенных офисных процедур: поиск новых сотрудников, организация совещаний.

устный опрос , примерные вопросы:

Тема 5. Тема 5. Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы электронного документооборота на предприятии

контрольная работа , примерные вопросы:

1. Схема документопотока "Продажа по разовому заказу". 2. Схема документопотока "Продажа по постоянному договору". 3. Схема документопотока "Закупка по разовому заказу". 4. Схема документопотока "Закупка по постоянному договору". Бланки ведения деловой беседы и телефонного разговора.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

ТЕСТ для контроля знаний по курсу "Административные офисные технологии" (фрагмент)

2. Говорить об обязанностях перед фирмой при телефонных переговорах означает:

3. Впишите названия элементов и этапов информационного процесса

_____ (лицо, генерирующее или собирающее информацию)

_____ (средство передачи информации)

_____ (между зарождением идеи и выбором канала)

4. Совокупность взаимных процедур, обеспечивающих движение документов с момента их поступления до отправки, это -

- документопоток
- документооборот
- делопроизводство
- документационное обеспечение управления

5. Какие из следующих документов участвуют в документообороте по складу?

- запрос клиента
- накладная
- счет-фактура
- приходный ордер
- доверенность

6. В чем принципиальное отличие официальных и деловых писем

7. В документооборот отдела снабжения входят:

- заявка/заказ на поставку
- счет-фактура
- акт приемки
- журнал заказов поставщикам

8. Какие фразы не рекомендуется употреблять при телефонном разговоре:

9. "... самое полезное, что можно выделить на данном этапе переговоров - ведение записей, ка-сающихся "технического задания", что в дальнейшем может разрешить ряд спорных вопросов" - К какому виду переговоров относится данное правило:
 предварительные переговоры
 основные переговоры
 переговоры в процессе постановки задач
 переговоры в процессе работы
 переговоры при разрешении конфликтов

10. Из чего состоит спецификация должности?

11. Выписка из протокола содержит следующие реквизиты:
 наименование предприятия
 город
 дата составления протокола
 дата составления выписки
 состав присутствующих
 перечисление всех пунктов повестки дня
 пункт "Слушали"
 пункт "Выступили"
 пункт "Постановили"
 подпись председателя и секретаря

12. При работе с исходящими документами необходимо:
 регистрация и простановка номера
 определение срока хранения
 подшивка второго документа в дело
 внесение сведений в журнал резолюций

Темы практических занятий.

Семестровая работа:

1. Схема документопотока "Продажа по разовому заказу".
2. Схема документопотока "Продажа по постоянному договору".
3. Схема документопотока "Закупка по разовому заказу".
4. Схема документопотока "Закупка по постоянному договору".

Бланки ведения деловой беседы и телефонного разговора.

7.1. Основная литература:

1. Попов М.Л. Административные системы и офисные технологии.- Учебное пособие - КГАСУ - 2010-65с.

2. Волкова К.А. и др., Структура производственного объединения. Положение об отделах и службах. должностные инструкции: Справочное пособие. -М.: Экономика 2005.

3. Демин Ю.М. Эффективный офис-менеджер. - СПБ.:Питер, 2004. - 203с.

4. Ларин М.В. "Управление документацией: теория и практика". Делопро-изводитель. ◆1/2007.

7.2. Дополнительная литература:

Горфинкель, Владимир Яковлевич. Коммуникации и корпоративное управление: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. экономики и упр. (060000) / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар.?Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2005

Елиферов, Виталий Геннадьевич. Бизнес-процессы: регламентация и управление: учебное пособие для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по программе MBA и другим программам подготовки управленческих кадров / В.Г. Елиферов, В.В. Репин; Ин-т экономики и финансов "Синергия".?Москва: ИНФРА-М, 2008

7.3. Интернет-ресурсы:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Освоение дисциплины "Административная офисная технология" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 031900.62 "Международные отношения" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):
Попов Л.М. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
"__" _____ 201 __ г.